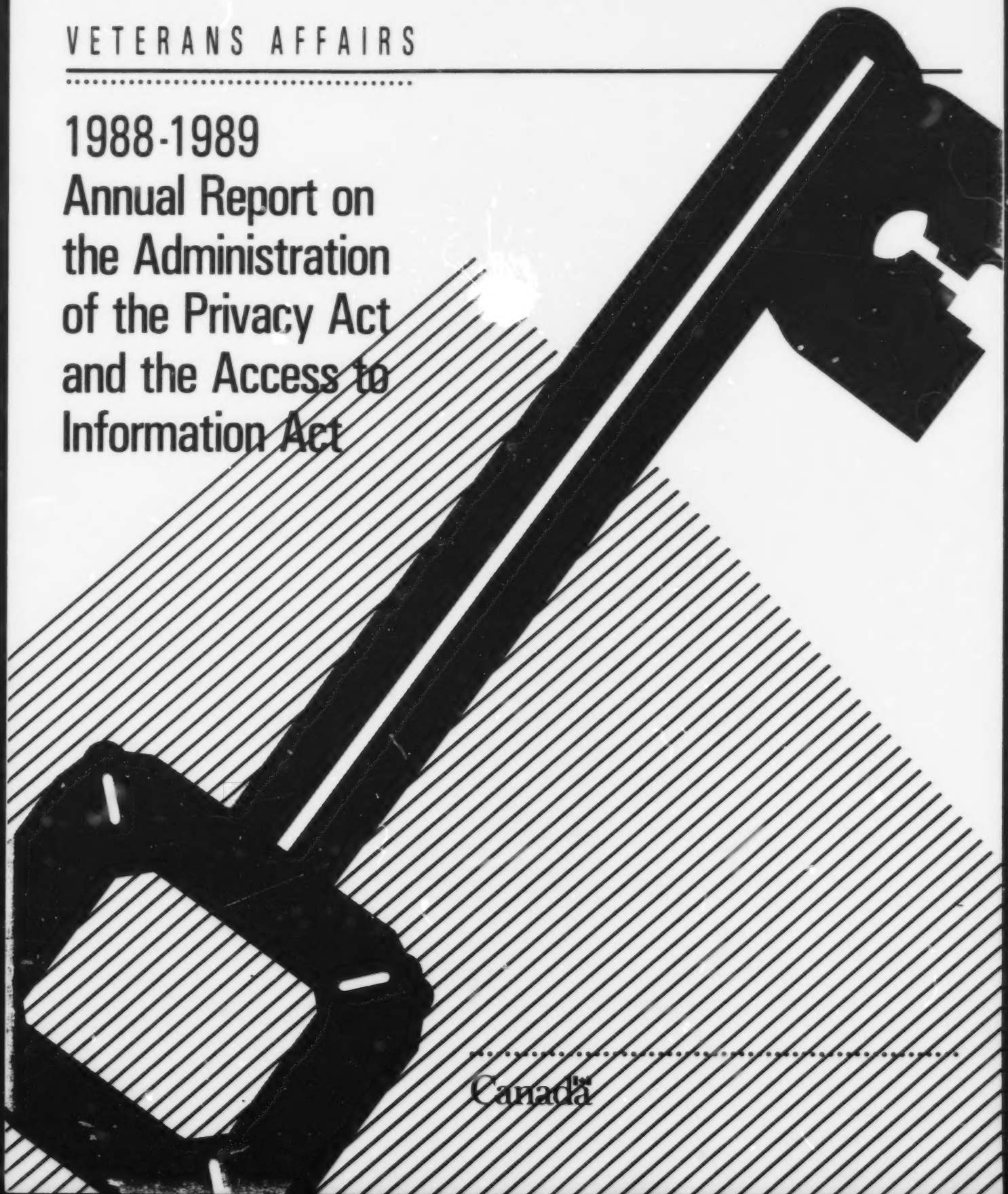
Government of Canada
Veterans Affairs

Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

VETERANS AFFAIRS

1988-1989 Annual Report on the Administration of the Privacy Act and the Access to Information Act



Canada

TABLE OF CONTENTS

		Page
INTRODUCTION		1
PART I :	PRIVACY ACT	1
	Statistical Report	1
	Privacy Issues	6
PART II :	ACCESS TO INFORMATION ACT	8
	Statistical Report	8
PART III :	IMPLEMENTATION	11

INTRODUCTION

This 1988-1989 Annual Report to Parliament on the administration of the *Privacy Act* and the *Access to Information (ATI) Act* in Veterans Affairs is submitted pursuant to Section 72 of both Acts. Statistics and issues that relate specifically to each Act are reported on in Parts I and II. Part III of the report includes topics that relate generally to the administration of both Acts.

PART I: PRIVACY ACT

Statistical Report

Veterans Affairs received 546 requests for personal information under the *Privacy Act* in 1988-1989, an increase from the previous year.

I. **Requests under the *Privacy Act***

Received during reporting period	546	95%
Outstanding from previous period	27	5%
TOTAL	573	100%
Completed during reporting period	544	94%
Carried forward	29	6%
TOTAL	573	100%

The number of requests received during the reporting period increased by 12% (546 for 1988-1989 compared to 487 for 1987-1988). This increase reflects the public's heightened awareness of their rights under the *Privacy Act*.

II. Disposition of Requests Completed

All information disclosed	332	61.0%
Information disclosed in part	33	6.0%
Unable to process	11	2.0%
Abandoned by applicant	1	0.1%
Request transferred	167	30.9%
TOTAL	544	100.0%

The number of requests in which all information was disclosed decreased by 6.9% during the reporting period and incidences of information being "disclosed in part" increased very slightly (6% for 1988-1989 compared to 4.4% in 1987-1988). This year, there was a marked decrease in the number of requests for information that does not exist. These cases are now reported as those that institutions are "unable to process" and there were only 11 during the reporting period. Of significance during 1988-1989 is the increase in the number of requests "transferred to other institutions" (167 in 1988-1989 compared to 105 in 1987-1988).

Veterans Affairs continues to receive many requests from veterans for copies of their military service records. These documents are the property of the Personnel Records Centre of the National Archives of Canada and therefore almost 100% of those 167 transferred requests went to that institution.

III. Exemptions Invoked

Section 19(1)(*c*)	5	15%
Section 26	28	85%
TOTAL	33	100%

Veterans Affairs' files contain financial, medical and domestic information, not only about the veterans themselves, but also about their families and, occasionally, about other

veterans. If, on reviewing the file, it was clear that the veteran did not provide the personal information about family members, such information was exempted under Section 26. Information about other veterans was also exempted.

The only other exemption applied during the reporting period was under Section 19(1)(*c*). Veterans Affairs continues its practice of exempting information, particularly medical information, provided in confidence by federal, provincial or municipal institutions, when these institutions have refused to give Veterans Affairs permission to disclose their records. The client is informed, however, that he/she may request the information by writing to the institution in question.

IV. Exclusions Cited

Nil Report

V. Completion Time

30 days or under	535	98.3%
31 to 60 days	9	1.7%
61 to 120 days	0	0%
121 days or over	0	0%
TOTAL	544	100.0%

This year, in spite of a 12% increase in the number of requests received, Veterans Affairs maintained its high standard by completing 98.3% of requests within the legislated 30-day time limit. This reflects the continued stability of the Access to Information and Privacy (ATIP) network throughout the Portfolio and the level of expertise of the ATIP Liaison Officers.

VI. **Extensions**

Interference with operations	9	100%

As was the case last year, most extensions related to requests from clients who were dissatisfied with the results of decisions made regarding their applications for benefits. Clients are usually in the midst of an appeal when they request access to their files. Since the same file is required for both the appeal and the access request, one of these activities must take priority over the other. It has been found that clients generally prefer an answer to their appeals before receiving copies of their files. Therefore, the practice has been to delay ATIP activity until the files are no longer required in the latest appeal process. This is verified with the client on a case-by-case basis.

VII. **Translations**

Nil Report

VIII. **Method of Access**

Copies given	359	98.4%
Examination	5	1.3%
Copies and examination	1	.3%
TOTAL	365	100.0%

IX. **Corrections and Notations**

Correction Requested	1
Corrections Made	1
Notations Attached	3

The correction made was the result of a factual error discovered in the Veterans Affairs file of the requester.

The requester provided documentary proof that a correction was in order. As in the past, notations were made where clients disagreed with the medical or other opinion in their records.

X. **Costs**

Salary	$218,369
Administrative (Operations and Maintenance)	22,146
TOTAL	$240,515
Person-years utilized	6.34

Administrative costs increased again during the reporting period, this time by 24.6% ($22,146 for 1988-1989 compared to $17,850 during 1987-1988). Salary costs also increased somewhat ($218,369 in 1988-1989 and $205,478 in 1987-1988). The utilization of person-years dropped very slightly from 6.5 in the previous reporting period to 6.34 in 1988-1989. The increase in administrative cost is due to more travel by ATIP staff to sensitize Veterans Affairs employees to the ATIP legislation.

XI. **Complaints to the Privacy Commissioner**

Complaints Activity

Outstanding from previous period	1
Number initiated in reporting period	2
Number completed in reporting period	3
Number carried forward	0

Reasons for Complaints

Use and disclosures	0
Non-disclosure	3
Extension	0
Other	0

Disposition of Complaints

Complaint unjustified	3
No finding	0
Recommendation accepted	0

As previously reported, institutions are required to report complaints by bank, rather than by requester. The Privacy Commissioner received a complaint from only one person in 1988-1989. This person had requested information from two banks; thus the two complaints.

XII. Appeals to the Federal Court

Nil Report

Privacy Issues

1. Uses of the Social Insurance Number (SIN)

During 1988-1989, Veterans Affairs submitted to Treasury Board the justification for its continued use of the SIN in the administration of Portfolio income and health care programs. Approval of this submission was announced in June 1989. The *War Veterans Allowance Act* previously authorized Veterans Affairs to collect and use the SIN in its data matching with Revenue Canada, Taxation and Health and Welfare Canada. The Treasury Board approval was required for the administration of related programs within the Portfolio.

2. Policy on Disclosure of Personal Information During Lawful Investigations

Treasury Board requires that institutions undertaking disclosures of personal information to federal investigative bodies develop internal directives governing such disclosures. To fulfil this requirement and ensure consistency throughout the Portfolio in handling requests from policing bodies for personal information, Veterans

Affairs developed and circulated a draft of a policy governing all releases of personal information during lawful investigations.

Final approval of the policy is expected during the first half of 1989-1990, after which it will be circulated and implemented on a national basis.

3. **Formal/Informal Activity**

As in past years, employees in all parts of the Portfolio answered many informal requests for personal information that were impossible to capture statistically. ATIP staff across the country continued to advise Portfolio employees on how to answer requests from insurance companies, lawyers and other third parties. There has been an overall decrease, however, in the number of requests for routine advice and an increase in the number of requests for advice in unusual situations. This seems to indicate that Portfolio staff are becoming more and more aware of the provisions of the ATIP legislations and their obligations in that regard.

4. **Reunions/Research**

Veterans Affairs maintains comprehensive client files from the time a veteran applies for a benefit from the Portfolio until the present. Requests have been received from former members of the Armed Forces for current addresses of family members who have been out of touch for many years or for veterans who served in the same Company or Regiment as the requester. These requests are usually made to facilitate a family or Regimental reunion, or in the course of genealogical research.

Veterans Affairs acts as "Post Office" in cases such as these. When files exist and current addresses are available, the requesters are asked to provide correspondence to be forwarded to the family members or comrades. Portfolio staff then send this correspondence on to the most recent address on the client's Veterans Affairs file. Any further contact is then the responsibility of the client.

PART II: ACCESS TO INFORMATION ACT

Statistical Report

During 1988-1989, Veterans Affairs received thirty-two (32) requests under the *Access to Information Act*. This represents a decrease of one from 1987-1988. Twenty-two (22) of these requests were from members of the public.

Source of Requests Received

Media	4
Organization	3
Business	3
Public	22
TOTAL	32

I. **Requests under the *Access to Information Act***

Received during reporting period	32
Outstanding from previous period	4
TOTAL	36
Completed during reporting period	34
Carried forward	2

II. **Disposition of Requests Completed**

All information disclosed	19
Information disclosed in part	7
Nothing disclosed (exempt)	1
Transferred	2
Unable to process	4
Abandoned by applicant	1
TOTAL	34

III. **Exemptions Invoked**

Section 14	1
Section 19(1)	2
Section 21(1)(*a*)	2

Section 21(1)(*b*)	1
Section 21(1)(*c*)	2
Section 21(1)(*d*)	1
TOTAL	9

In the two cases where the Section 19(1) exemption was invoked, Veterans Affairs was obliged to withhold the personal information of Portfolio clients from the requesters. The remainder of the cases in which the information was exempted in total or in part originated with one requester who made several requests for information concerning the transfer of Rideau Veterans Home to the Province of Ontario.

IV. **Exclusions Cited**

Section 69(1)(*c*)	2
Section 69(1)(*g*)	1
TOTAL	3

V. **Completion Time**

30 days or under	21
31 to 60 days	13
TOTAL	34

VI. **Extensions**

Consultation	13

VII. **Translations**

Nil

VII. **Method of Access**

Copies given	25
Examination	1

When extensive copying would be required, it is often a time and cost-saving measure to allow the requester to examine manuals and documents and to copy only pages specifically required. Such a case occurred this year and arrangements were made for the requester to view manuals and receive photocopies of a few pages as required. This was a mutually beneficial arrangement.

IX. **Fees Collected from Requesters**

Application Fees	$ 130.00

Fees Waived	**No. of times Waived**	**Total Amount Waived**
$25.00 or less	5	$ 116.00
Over $25.00	10	$2,677.20

The greatest portion of fees waived were assessed on ten requests submitted by a member of the public concerning the transfer of the Rideau Veterans Home from Veterans Affairs to the Province of Ontario. A fee waiver was requested and granted for the ten requests.

X. **Cost to the Portfolio**

Salary	$43,249.42
Administration (Operation and Maintenance)	17,046.32
TOTAL	$60,295.74
Person-years Utilized	1.69

There were not as many usual costs involved this year. As a result, a slight decrease is reported in both salary and administration costs (compared to a combined total of $68,882.53 in 1987/88).

XI. Complaints to the Information Commissioner

Number initiated during reporting period	2
Number completed during reporting period	1
Number carried forward	1

Reasons for Complaints

Non-disclosure	2

Disposition of Complaints

Unjustified	1

The unfounded complaint originated with a requester who asked for all decisions made by the Veterans Affairs Portfolio concerning entitlement for benefits of persons suffering from a specific malady. As Portfolio files are maintained by client name and service number, it was not possible to retrieve the requested records.

XII. Appeals to the Federal Court

Nil Report

PART III: IMPLEMENTATION

In the current reporting period, ATIP staff held several briefing sessions for Portfolio employees. In keeping with the policy of cyclical refresher briefings for field staff, the two regions visited were Ontario and Atlantic.

The established procedures for responding to requests for information were uniformly implemented, permitting Veterans Affairs to maintain its high percentage (98.3%) of responses provided within the legislated 30-day time limit.

During the past year, the ATIP Coordinator's Office was involved in providing advice in several sensitive cases with complex legal ramifications. Requests under the *Access to Information Act* continued to be received from individuals seeking documents about family members deceased for more that 20 years. During the reporting period, however, several requests that were quite large in volume and scope were received from various organizations.

Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

Government of Canada
Veterans Affairs

ANCIENS COMBATTANTS

1988-1989
Rapport annuel sur l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur l'accès à l'information

Canada

TABLE DES MATIÈRES

		Page
INTRODUCTION		1
PARTIE I	**: LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**	1
	Rapport statistique	1
	Faits saillants relatifs à la protection des renseignements personnels	6
PARTIE II	**: LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION**	8
	Rapport statistique	8
PARTIE III	**: MISE EN APPLICATION**	12

INTRODUCTION

Conformément aux dispositions de l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de l'article 72 de la *Loi sur l'accès à l'information*, nous présentons au Parlement le rapport annuel pour l'exercice financier 1988-1989 sur l'application de ces deux lois à Anciens Combattants Canada. Les Parties I et II du présent rapport contiennent les statistiques et les points saillants ayant trait à chacune de ces lois. La Partie III traite de questions générales concernant l'administration des deux lois.

PARTIE I : LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Rapport statistique

Au cours de l'exercice 1988-1989, le portefeuille des Anciens combattants a reçu 546 demandes de renseignements personnels présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, soit une augmentation par rapport à l'exercice précédent.

I. **Demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels***

Reçues durant l'exercice 1988-1989	546	95 p. 100
Reçues durant l'exercice précédent	27	5 p. 100
TOTAL	573	100 p. 100
Traitées durant l'exercice 1988-1989	544	94 p. 100
Reportées au prochain exercice	29	6 p. 100
TOTAL	573	100 p. 100

Le nombre de demandes reçues au cours de la période visée a augmenté de 12 p. 100 (546 en 1988-1989 comparativement à 487 en 1987-1988). Cette augmentation témoigne du fait que la population connaît mieux ses droits qui sont prévus en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

II. Règlement des demandes traitées

Communication de la totalité des renseignements demandés	332	61 p. 100
Communication d'une partie des renseignements demandés	33	6 p. 100
Demandes impossibles à traiter	11	2 p. 100
Demandes retirées	1	0,1 p. 100
Demandes transférées	167	30,9 p. 100
TOTAL	544	100 p. 100

Le nombre de demandes au sujet desquelles on a communiqué la totalité des renseignements a diminué de 6,9 p. 100 au cours de la période visée et le nombre de cas dans lesquels on a communiqué «une partie» des renseignements demandés a légèrement augmenté (6 p. 100 en 1988-1989 comparativement à 4,4 p. 100 en 1987-1988). Cette année, on a noté une forte diminution du nombre de demandes pour lesquelles les renseignements étaient inexistants. Ces demandes sont maintenant présentées comme étant «impossibles à traiter» et il y en a eu seulement 11 au cours de l'exercice visé. Il importe de signaler qu'en 1988-1989, on a enregistré une nette augmentation du nombre de demandes «transférées à d'autres établissements» (167 en 1988-1989 comparativement à 105 en 1987-1988).

Le portefeuille des Anciens combattants continue de recevoir de nombreuses demandes d'anciens combattants qui veulent obtenir des copies de leurs dossiers de service militaire. Ces documents appartiennent au Centre des documents du personnel des Archives nationales du Canada et presque toutes les 167 demandes transférées y ont été acheminées.

III. Exceptions invoquées

Alinéa 19(1)(*c*)	5	15 p. 100
Article 26	28	85 p. 100
TOTAL	33	100 p. 100

Les dossiers du portefeuille des Anciens combattants renferment des renseignements d'ordre financier, médical et familial, qui portent non seulement sur les anciens combattants, mais aussi sur leurs familles et parfois, sur d'autres anciens combattants. Si, à l'examen du dossier, il apparaît clairement que l'ancien combattant n'a pas fourni lui-même les renseignements personnels au sujet de sa famille, nous invoquons l'exception prévue à l'article 26 pour refuser de communiquer ces renseignements. En outre, nous invoquons cette exception dans le cas des renseignements concernant d'autres anciens combattants.

La seule autre exception invoquée au cours de la période visée a été celle qui est prévue à l'alinéa 19(1)(*c*). Le portefeuille des Anciens combattants continue de considérer comme des exceptions les renseignements (en particulier les renseignements médicaux) fournis à titre confidentiel par des établissements fédéraux, provinciaux ou municipaux lorsque ces établissements refusent au Ministère l'autorisation de divulguer le contenu de leurs dossiers. En l'occurrence, nous avisons toutefois le client qu'il peut demander ces renseignements en s'adressant par écrit à l'établissement même.

IV. **Dispenses**

Aucune

V. **Délai de traitement**

30 jours ou moins	535	98,3 p. 100
31 à 60 jours	9	1,7 p. 100
61 à 120 jours	0	0 p. 100
121 jours ou plus	0	0 p. 100
TOTAL	544	100 p. 100

Cette année, malgré une augmentation de 12 p. 100 des demandes reçues, Anciens Combattants Canada a continué de respecter ses normes d'excellence en réussissant à traiter 98,3 p. 100 des demandes dans le délai de 30 jours prévu par la Loi. Ce succès

témoigne de la stabilité continue du réseau de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels (AIPRP) dans tout le Portefeuille et du niveau de compétence des agents de liaison de l'AIPRP.

VI. **Prorogation de délai**

Interruption des opérations	9	100 p. 100

Comme ce fut le cas l'an dernier, la plupart des prorogations de délai provenaient de clients insatisfaits de décisions rendues à l'égard de leurs demandes de prestations. Quand il demande à connaître le contenu de son dossier, le client est généralement au milieu d'un processus d'appel. Comme le même dossier doit être utilisé dans le cadre du processus d'appel et pour répondre à la demande de renseignements, il faut accorder la priorité à l'une des deux activités. On a constaté que les clients préfèrent en général que l'on donne suite à leur appel avant de recevoir la copie de leur dossier. En conséquence, nous retardons les activités liées à l'AIPRP jusqu'à ce que l'on ait fini du dossier dans le processus d'appel. On vérifie toutefois auprès de chaque client.

VII. **Traduction**

Aucune

VIII. **Méthode de consultation**

Copies communiquées	359	98,4 p. 100
Examens de l'original	5	1,3 p. 100
Copies et examens	1	0,3 p. 100
TOTAL	365	100 p. 100

IX. **Corrections et annotations**

Corrections demandées	1
Corrections apportées	1
Annotations	3

La correction qui a été apportée concernait une erreur factuelle qui figurait dans le dossier du portefeuille des Anciens combattants ayant trait au demandeur. Ce dernier a présenté une preuve documentaire à l'appui de la correction. Comme dans le passé, nous avons joint une annotation lorsque le client n'était pas d'accord avec l'avis médical ou tout autre avis à son dossier.

X. **Coûts**

Salaires	218 369 $
Frais administratifs (Fonctionnement et Entretien)	22 146 $
TOTAL	240 515 $
Années-personnes utilisées	6,34

Les frais administratifs ont encore augmenté au cours de la période visée, soit de 24,6 p. 100 (22 146 $ en 1988-1989 comparativement à 17 850 $ en 1987-1988). Les coûts salariaux ont également augmenté quelque peu (218 369 $ en 1988-1989 comparativement à 205 478 $ en 1987-1988). Le nombre d'années-personnes utilisées a diminué très légèrement (6,5 en 1987-1988 comparativement à 6,34 en 1988-1989). L'augmentation des coûts administratifs est attribuable au plus grand nombre de déplacements du personnel de l'AIPRP qui sensibilise les employés d'Anciens Combattants Canada aux lois concernant l'AIPRP.

XI. **Plaintes déposées devant le Commissaire à la protection de la vie privée**

Nombre de plaintes

Reportées de l'exercice précédent	1
Déposées au cours du présent exercice	2
Réglées au cours du présent exercice	3
Reportées au prochain exercice	0

Motifs des plaintes

Utilisation et communication	0
Refus de communiquer les renseignements	3
Prorogation de délai	0
Autres	0

Règlement des plaintes

Plaintes injustifiées	3
Sans conclusion	0
Recommandations acceptées	0

Comme on l'a déjà mentionné, les établissements sont tenus de rendre compte des plaintes d'après le fichier plutôt que d'après le demandeur. Une seule personne a porté plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée en 1988-1989. Cette personne avait demandé des renseignements contenus dans deux fichiers, ce qui correspond à deux plaintes.

XII. Appels devant la Cour fédérale

Aucun

Faits saillants relatifs à la protection des renseignements personnels

1. Utilisation du numéro d'assurance sociale (NAS)

Au cours de 1988-1989, Anciens Combattants Canada a présenté au Conseil du Trésor les motifs justifiant l'utilisation du NAS dans l'administration des programmes de soutien du revenu et des soins de santé du Portefeuille. L'approbation de cette présentation a été annoncée en juin 1989. La *Loi sur les allocations aux anciens combattants* autorisait auparavant le portefeuille des Anciens combattants à enregistrer et à utiliser le NAS pour comparer ses données avec celles de Revenu Canada Impôt et de Santé et Bien-être social Canada. Il était nécessaire d'obtenir l'approbation du Conseil du Trésor relativement à l'administration des programmes connexes au sein du Portefeuille.

2. Politique concernant la divulgation de renseignements personnels d'enquêtes menées aux termes de la loi

Le Conseil du Trésor exige que les établissements qui procèdent à la divulgation de renseignements personnels à des organismes fédéraux d'enquête élaborent des directives internes régissant la divulgation de ce genre de renseignements. Dans le but de satisfaire cette exigence et d'assurer l'uniformité à l'échelle du Portefeuille quant au traitement des demandes de renseignements par des organismes de contrôle, Anciens Combattants Canada a élaboré et diffusé un projet de politique régissant toute divulgation de renseignements personnels dans le cadre d'enquêtes menées aux termes de la loi.

L'approbation définitive de la politique est prévue pour la première moitié de 1989-1990 et la politique sera ensuite diffusée et mise en oeuvre à l'échelle nationale.

3. Demandes formelles et informelles

Comme dans le passé, les employés de tous les secteurs du Portefeuille ont donné suite à un nombre important de demandes informelles ayant pour objet des renseignements personnels et dont il est impossible de rendre compte statistiquement. Le personnel de l'AIPRP a continué de conseiller les employés du Portefeuille quant à la façon de répondre aux demandes de compagnies d'assurance, d'avocats et d'autres tiers. On a toutefois noté une diminution globale du nombre de demandes de conseils ordinaires et une augmentation du nombre de demandes liées à des situations inhabituelles. Ces données montrent que le personnel du Portefeuille connaît de mieux en mieux les dispositions des lois relatives à l'AIPRP et ses obligations à cet égard.

4. Réunions/Recherche

Anciens Combattants Canada tient des dossiers exhaustifs à l'égard des bénéficiaires. Ces dossiers couvrent la période comprise entre le moment où un ancien combattant présente une demande de prestations au Portefeuille jusqu'à ce jour. Nous avons reçu des demandes présentées par d'anciens membres des forces armées qui s'enquièrent auprès du personnel de l'AIPRP des adresses de membres de leur famille qu'ils n'ont pas revus depuis

plusieurs années ou d'anciens combattants qui ont servi dans la même compagnie ou le même régiment qu'eux. Ces demandes sont généralement faites en vue de faciliter les réunions familiales ou régimentaires, ou encore dans le cadre de recherches généalogiques.

En l'occurrence, Anciens Combattants Canada sert de «bureau de poste». Lorsque les dossiers existent et que les adresses courantes y figurent, les demandeurs sont priés de fournir la correspondance à transmettre aux membres de la famille ou aux camarades, et le personnel du Portefeuille l'envoie à l'adresse la plus récente figurant dans le dossier d'Anciens Combattants Canada concernant le bénéficiaire. Toute autre communication incombe ensuite au bénéficiaire.

PARTIE II : LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

Rapport statistique

Au cours de l'exercice 1988-1989, le portefeuille des Anciens combattants a reçu trente-deux (32) demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, ce qui représente une diminution de une par rapport à 1987-1988. Vingt-deux (22) de ces demandes provenaient du grand public.

Origine des demandes reçues

Médias	4
Organismes	3
Entreprises	3
Public	22
TOTAL	32

I. **Demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information***

Reçues au cours de l'exercice	32
Reportées de l'exercice précédent	4

TOTAL	36

Traitées au cours de l'exercice	34
Reportées au prochain exercice	2

II. **Règlement des demandes traitées**

Communication de la totalité des renseignements demandés	19
Communication d'une partie des renseignements demandés	7
Aucune divulgation de renseignements (exceptions)	1
Demandes transférées	2
Demandes impossibles à traiter	4
Demandes retirées	1
TOTAL	34

III. **Exceptions invoquées**

Article 14	1
Paragraphe 19(1)	2
Alinéa 21(1)(*a*)	2
Alinéa 21(1)(*b*)	1
Alinéa 21(1)(*c*)	2
Alinéa 21(1)(*d*)	1
TOTAL	9

Dans les deux cas où nous avons invoqué l'exception prévue au paragraphe 19(1), le portefeuille des Anciens combattants a été obligé de refuser de divulguer les renseignements personnels demandés concernant des bénéficiaires du Portefeuille. Les autres cas où l'on a invoqué une exception à l'égard de la totalité ou d'une partie des renseignements concernaient une même personne qui avait présenté plusieurs demandes de renseignements au sujet de la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants à la province de l'Ontario.

IV. **Dispenses**

Paragraphe 69(1)(*c*)	2
Paragraphe 69(1)(*g*)	1
TOTAL	3

V. **Délai de traitement**

30 jours ou moins	21
31 à 60 jours	13
TOTAL	34

VI. **Prorogation de délai**

Consultation	13

VII. **Traduction**

Aucune

VIII. **Méthode de consultation**

Copies communiquées	25
Examens	1

Lorsqu'il y a beaucoup de documents à photocopier, l'établissement et le demandeur peuvent économiser temps et argent si ce dernier consulte les guides et les documents et ne fait copier que les pages dont il a besoin. Un cas semblable s'est présenté cette année et on a pris des dispositions pour que le demandeur puisse consulter les guides et obtenir les photocopies des quelques pages dont il avait besoin. Cette façon de procéder a été avantageuse pour les deux parties.

IX. Droits payés par les demandeurs

Droits de dépôt d'une demande	130 $

Dispense du paiement des droits	Nombre de dispenses	Montant total dispensé
25 $ ou moins	5	116 $
Plus de 25 $	10	2 677,20 $

La plus grande partie des droits qui ont fait l'objet d'une dispense s'appliquait à dix demandes présentées par un citoyen au sujet de la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants à la province de l'Ontario. Il a demandé une dispense, qui lui a été accordée, à l'égard des dix demandes.

X. Coûts pour le Portefeuille

Salaires	43 249,42 $
Administration (Fonctionnement et Entretien)	17 046,32 $
TOTAL	60 295,74 $
Années-personnes utilisées	1,69

Il n'y a pas eu autant de coûts ordinaires cette année. Par conséquent, on a enregistré une légère diminution au chapitre des coûts relatifs aux salaires et à l'administration (comparativement à un total combiné de 68 882,53 $ en 1987-1988).

XI. Plaintes déposées devant le Commissaire à l'information

Nombre de plaintes déposées au cours de l'exercice	2
Nombre de plaintes traitées au cours de l'exercice	1
Nombre de plaintes reportées au prochain exercice	1

Motifs des plaintes

Refus de communiquer les renseignements	2

Règlement des plaintes

Plaintes injustifiées	1

La plainte non fondée a été présentée par un demandeur qui voulait connaître toutes les décisions rendues par le portefeuille des Anciens combattants relativement à l'admissibilité à des prestations à l'égard de personnes souffrant d'une affection donnée. Comme les dossiers du Portefeuille sont classés selon le nom et le matricule des clients, il était impossible d'extraire les dossiers.

XII. Appels devant la Cour fédérale

Aucun

PARTIE III : MISE EN APPLICATION

Au cours de l'exercice, le personnel de l'AIPRP a tenu plusieurs séances d'information à l'intention des employés du Portefeuille. Conformément à la politique concernant les séances périodiques de suivi à l'intention des employés travaillant dans les régions, des séances d'information ont eu lieu dans les régions de l'Ontario et de l'Atlantique.

L'application uniforme des procédures établies en ce qui concerne les réponses aux demandes de renseignements a permis au portefeuille des Anciens combattants de maintenir son taux élevé de réponses dans le délai de 30 jours prévu par la Loi (98,3 p. 100).

Au cours de l'exercice écoulé, le bureau du coordonnateur de l'AIPRP a été appelé à se prononcer à l'égard de quelques dossiers de nature délicate ayant des conséquences juridiques complexes. Des particuliers ont continué de présenter des demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* en vue d'obtenir des documents concernant des membres de leurs familles décédés depuis plus de vingt ans. Toutefois, au cours de la période visée, diverses organisations ont présenté des demandes dont l'envergure et la portée étaient considérables.